



รายงานฉบับสมบูรณ์
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

โดย
อาจารย์ ดร. ตรุณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดอุบลราชธานี

2562

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน ประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้ผู้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประเภทการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 คน 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา จำนวน 354 คน 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 384 คน 5) ผู้ค้ำประกัน จำนวน 384 คน และ 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ค้ำประกัน และฉบับที่ 6 เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน โดยแบบสำรวจมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตรฐานค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิดการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสูงสุด 2 อันดับแรก (Top-Two-Box) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพผลการวิจัยพบว่า

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.70 เมื่อพิจารณา ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.06 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.05 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.33 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.30 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.94 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.48 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.05 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 24.01 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.64 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.78 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.77 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.74 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 94.63 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.14 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.73 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.78	95.60	94.33	28.30
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.79	95.80	94.94	28.48
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา	4.80	96.00	96.05	24.01
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	4.79	95.80	95.64	4.78
5) ผู้ค้าประกัน	4.78	95.60	94.77	4.74
6) เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	4.77	95.40	94.63	4.73
ภาพรวม	4.79	95.70	95.06	95.05

หมายเหตุ: ร้อยละของการถ่วงน้ำหนักของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 6 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 30, 30, 25, 5, 5 และ 5 ตามลำดับ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
รายด้าน

ประเด็นรายการสำรวจ	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5	กลุ่มที่ 6
1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	4.78	4.76	4.79	4.77	4.78
2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ	4.76	4.80	4.79	4.76	4.77	4.74
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม	4.78	4.80	4.79	4.80	4.77	4.79
4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.77	4.76	4.84	4.80	4.81	4.77
ภาพรวม	4.78	4.79	4.80	4.79	4.78	4.77

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษารายด้านภาพรวมกลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 และกลุ่มที่ 6 เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

กลุ่มที่ 5 ผู้ค้ำประกัน มีด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

- 1) ควรลดจำนวนชั่วโมงในการทำจิตอาสาสำหรับผู้กู้ยืม
- 2) ควรลดขั้นตอนในการดำเนินงานระบบ e-studentloan และปรับปรุงการโอนเงินค่าครองชีพให้มีความรวดเร็ว
- 3) ควรสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้โดยการออกโปรโมชั่นต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ เช่น การปรับลดอัตราดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ
- 4) ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้หรือแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง
- 5) ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้เป็นปัจจุบันรวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับควรมีความชัดเจน

- 6) ควรปรับปรุงขั้นตอนการลงทะเบียนระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน
- 7) ควรมีการขยายความร่วมมือกับหน่วยงานองค์กรนายจ้างให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเพื่อดำเนินการหักเงินเดือนชำระคืนกองทุนเพิ่มมากขึ้น
- 8) ควรมีระบบติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมที่ค้างชำระหนี้อย่างเข้มงวด และควรมีการหักเงินเดือนกับกลุ่มพนักงานราชการ/ลูกจ้าง และหน่วยงานบริษัท เพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำกัน
- 9) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสำหรับการตอบข้อมูลทางโทรศัพท์ และ Social Media
- 10) ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ช่องทางติดต่อสำหรับการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง และข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	1
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์	6
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	8
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	8
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	9
3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	12
3.4 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	12
3.5 การวิเคราะห์/แปลผลข้อมูล	13
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	14
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	20
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุน ของสถานศึกษา	27
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	32
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ค้ำประกัน	37
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชี เงินเดือน	43
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย	48
5.1 ผลการศึกษาในกลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	49
5.3 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	51
5.4 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	52
5.5 ผลการศึกษากลุ่มผู้ค้าประกัน	54
5.6 ผลการศึกษากลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	55
5.7 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม	56
5.8 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	57
เอกสารอ้างอิง	59
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	60
ภาคผนวก ข แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	64
ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	69
ภาคผนวก ง แบบสอบถามชุดที่ 4 สำหรับนักเรียนนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	73
ภาคผนวก จ แบบสอบถามชุดที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน	77
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามชุดที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	82
ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจฯ	86

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan	9
2	จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	14
3	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	16
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	17
5	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	20
6	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	21
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	23
8	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	27
9	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษาปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	28
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	29
11	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	32
12	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	33
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	34
14	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ค้าประกัน	37
15	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ค้าประกัน	39
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ค้าประกัน	40
17	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	43
18	จำนวนและร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	45
20	สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาภาพรวม	57

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา โดยในการให้กู้ยืมกองทุนได้มอบอำนาจให้กับสถานศึกษาดำเนินการให้กู้ยืม แทนกองทุน ปัจจุบันมีนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับโอกาสทางการศึกษาจากกองทุนตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย (สายสามัญและสายอาชีพ) จนถึงระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 ถึงปัจจุบันไปแล้วกว่า 5.6 ล้านราย เป็นเงินให้กู้ยืมกว่า 6 แสนล้านบาท ทั้งนี้ กองทุนฯ มีนโยบายยกระดับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแผนการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนฯ ของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการกู้ยืมเงินกองทุนฯ ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2562 เพื่อนำผลที่ได้รับจากการสำรวจมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานกองทุนเงินในด้านต่างๆ ที่กองทุนได้ทำการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการดำเนินงานของกองทุน

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อเป็นการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารที่กองทุนได้มีการเผยแพร่ให้กู้ยืมและประชาชนได้รับทราบ

1.2.4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนประชาสัมพันธ์ของกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตัวแปร/ประเด็นในการศึกษาตามกรอบของวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.3.1 กลุ่มเป้าหมาย สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนฯ ต่อการดำเนินงานกองทุนฯ

1.3.1.1 ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในลักษณะการสำรวจ (Survey) โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaires) และประมวลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติพรรณนา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- 5) ผู้ค้าประกัน
- 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

1.3.1.2 กำหนดน้ำหนักความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม (ร้อยละ 30)
- 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ (ร้อยละ 30)
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา (ร้อยละ 25)
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ (ร้อยละ 5)
- 5) กลุ่มผู้ค้าประกัน (ร้อยละ 5)
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน (ร้อยละ 5)

1.3.2 ตัวแปร/ประเด็น การสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม เช่น ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้
- 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน
- ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษานี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนฯ ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.5 รายละเอียดแผนการดำเนินงาน

(ระยะเวลาโครงการเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 31 มกราคม 2562 – 30 กรกฎาคม 2562)

แผนการดำเนินงาน	ปี 2562					
	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย กรอบแนวคิดในการสำรวจประชากร และตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และแผนการดำเนินงาน	←→					
2. จัดทำแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้ง ๕ กลุ่ม โดยผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการ ประกอบด้วย 2.1 นักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม 2.2 นักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ 2.3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา 2.4 นักเรียนนักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ 2.5 ผู้ค้ำประกัน 2.6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	←→					
3. จัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานงวดงานที่ 1		←→				
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน			←→			
5. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบเบื้องต้น			←→			
๖. นำแบบสอบถามมาดำเนินการใช้กับผู้ใช้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กับกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 6 กลุ่ม				←→		
๗. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลผล การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา					←→	
8. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ พร้อมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถสุ่มตัวอย่างผล การสำรวจ						←→

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนฯ ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลาย ท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

Wolman (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Vroom (1964) ได้กล่าวว่า ทศคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสอง คำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพ ความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Thomas & Eart (1973) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

Barnard (อ้างถึงในราชันย์ รัชชัย, 2555) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับการบริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎีไว้ดังนี้

Groonroo (1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler (1997) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของ

สิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Katz Elihu and Brenda Danet (อ้างถึงใน อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนากิจ) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีการบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์ (2556 หน้า17) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผน และมีการกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสาธารณชนกับหน่วยงานขององค์การด้วยวิธีที่ประชาชนยอมรับและมีการติดต่อไปมาทั้ง 2 ฝ่าย

ชญาดา ไชยศิลป์ (2556 หน้า 7) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึงการสื่อสาร การส่งข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริงต่างๆ ไปสู่ประชาชนเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อหวังผลให้เกิดความร่วมมือการสนับสนุนจากประชาชนรวมถึงเป็นการช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานทำให้ประชาชนเกิดความเลื่อมใสศรัทธาต่อหน่วยงานตลอดจนป้องกันการเข้าใจผิด ช่วยแก้ไขปัญหาและสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์ (2555 หน้า 13) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การกับประชาชนเพื่อต้องการการยอมรับและการสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความไว้วางใจและแรงจูงใจที่เป็นประโยชน์ต่อตัวองค์การ โดยการรับฟังความรู้สึกรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นของประชาชนเป็นองค์ประกอบในการวางนโยบาย การวางแผนประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงประชาชนบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

จันจิรา ปรีอำ (2555 หน้า 10) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการปฏิบัติการทุกวิถีทางอย่างมีแบบแผน เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อประชาชนหรือกลุ่มชน เพื่อให้กลุ่มชนนั้นมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องราวและก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันในที่สุด ซึ่งลักษณะของงานนี้เป็นงานที่ละเอียดอ่อนและต้องกระทำต่อเนื่องกันไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหน้าที่ของทุกคนที่ทำงานอยู่ในองค์การอาจจะรับผิดชอบ และหัวใจของการประชาสัมพันธ์อยู่ที่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มชนเป้าหมายเป็นเบื้องต้นและสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน

อรวรรณ ตันติรัตน์ (2554 หน้า 13) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นกลไกแห่งการชักนำความประทับใจ (The mechanism for conveying impression) และภาพลักษณ์ที่ดี(favorable image) จากหน่วยงานสู่กลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีการชี้แจงให้ทราบและเกิดความรู้ความเข้าใจ

บทบาทของการประชาสัมพันธ์

สิทธิ เล็บนาค.(2554 หน้า 27) ได้จำแนกบทบาทของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. ประกาศแจ้งความ (Announcement) ให้เกิดการรับรู้ในสิ่งที่จะเกิดขึ้น
2. ให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) เพื่อให้เข้าใจในรายละเอียดและมีความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วน
3. จูงใจ (Persuasion) ให้เกิดทัศนคติที่ดี เกิดการคล้อยตามหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
4. สร้างการยอมรับ (Create receptivity) ในสิ่งใหม่ๆที่จะเกิดขึ้น
5. สร้างความคาดหวัง (Create expectation) เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความตื่นเต้นและรอคอยด้วยความรู้สึกที่ดี
6. เพื่อความน่าเชื่อถือ (Increase credibility) ให้กับโฆษณาที่ภาพพจน์ไม่ค่อยดี

7. ให้การศึกษา (Create image) ในเรื่องราวต่างๆทำให้เกิดความรู้สึกเข้าใจ โดยเฉพาะแนวความคิดใหม่ๆ ค่านิยมใหม่ๆ รูปแบบการดำรงชีวิตใหม่ๆ และนวัตกรรมที่เกิดขึ้น
8. สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า (Create added value) ด้วยการเล่าถึงภูมิหลังหรือความสำเร็จก้าวหน้าของสินค้า
9. สร้างภาพพจน์ที่ดี (Create image) ด้วยการเล่าถึงคุณงามความดีของสินค้าและองค์กร
10. เปลี่ยนทัศนคติที่เป็นลบ (Reverse negative attitudes) ที่อาจจะเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจหรือมีความเข้าใจที่ผิดที่ต้องชี้แจงหรือแก้ข่าว
11. สร้างความรู้สึกที่ดี (Create good will) ด้วยการทำสิ่งที่ดีให้กับสังคมรับผิดชอบต่อสังคมรวมถึงกาสรศึนกำไรให้กับสังคม
12. สร้างความภักดี (Create loyalty) ด้วยการสร้างภาพพจน์ที่ดีโดยการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับหลักการของสินค้าและองค์กรทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความภูมิใจในการใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง
13. เปลี่ยนกระบวนทัศน์ความคิด (Divert pattern of thoughts) เพื่อสร้างทัศนคติใหม่ ค่านิยมใหม่และมุมมองใหม่ที่ดีกว่า
14. สร้างพันธมิตรภาพที่ดี (Relationship building) กับป้กกลุ่มต่างๆเพื่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกองทุนต่อการดำเนินงานกองทุนในด้านความพึงพอใจด้าน 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน โดยวิธีดำเนินการวิจัยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยการใช้ประชากร และกลุ่มตัวอย่างการสำรวจ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” ดังนี้

3.1.1 ประชากร

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม ประมาณ 5,500,000 ราย
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ ประมาณ 3,600,000 ราย
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา ประมาณ 4,500 แห่ง ๆ ละ 1 ราย
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. จำนวน 50,000 ราย
- 5) ผู้ค้ำประกัน ประมาณ 5,500,000 ราย
- 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน ประมาณ 6,000 แห่ง ๆ ละ 1 ราย

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 กลุ่ม โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการสรุปอ้างอิงไปยังประชากร ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 ราย
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ จำนวน 384 ราย
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา จำนวน 354 ราย
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. จำนวน 384 ราย
- 5) ผู้ค้ำประกัน จำนวน 384 ราย
- 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 354 ราย

โดยจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แสดงดังตารางที่ 1 และผู้วิจัยใช้การสุ่ม อย่างง่าย (simple random sampling) ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ตารางที่ 1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร	ตัวอย่างในการสำรวจ (คน)
นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	5,500,000	384
นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	3,600,000	384
ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา	4,500	354
นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.	50,000	384
ผู้ค้าประกัน	5,500,000	384
เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	6,000	354

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะการสำรวจ (Survey) โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสำรวจสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 6 กลุ่ม ดังนี้

- 1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- 2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา
- 4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้
- 5) ผู้ค้าประกัน
- 6) เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

โดยแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม เช่น ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้
- 4) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร เช่น การรับรู้ข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 6 ฉบับ ได้แก่

- ฉบับที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม
- ฉบับที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- ฉบับที่ 3 สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- ฉบับที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้
- ฉบับที่ 5 สำหรับผู้ค้ำประกัน
- ฉบับที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

สำหรับแบบสำรวจแต่ละฉบับแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

อย่างไรก็ตาม การออกแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดคำถามครอบคลุมลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม และชุดคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ กยศ. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ กยศ. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของ กยศ. รวมถึงภาพลักษณ์ของ กยศ. โดยในแบบสอบถามจัดเก็บข้อมูลประเด็น ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ กยศ.
- 3) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการกู้ยืมและการชำระหนี้ กยศ.
- 4) ความพึงพอใจเกี่ยวกับช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กยศ.
- 5) ความความพึงพอใจเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ กยศ.

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารครอบคลุมทุกกลุ่ม โดยกำหนดให้วิธีการวิเคราะห์ผลต้องทำการวิเคราะห์สถิติพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อสรุปลักษณะตัวอย่าง และสามารถใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลได้ และจำนวนเป็นไปตามหลักสถิติ

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

การใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดความพึงพอใจและความคิดเห็นตาม Likert Scale ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผลดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การประเมินผล	
ระดับที่ 1	พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	พึงพอใจน้อย	1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
ระดับที่ 3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
ระดับที่ 4	พึงพอใจมาก	3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
ระดับที่ 5	พึงพอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

การใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยกำหนดความพึงพอใจและความคิดเห็นตาม Likert Scale ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งของแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนน และเกณฑ์การแปลผลเป็นดังต่อไปนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5

เมื่อรวบรวมเมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาพขั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนขั้น} \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

และในส่วนของแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น เป็นการวิเคราะห์แบบพรรณนา

ทั้งนี้ แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ต้องได้รับการหารือ และพิจารณาร่วมกับกองทุนก่อนดำเนินการสำรวจ

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสาร และประเมินผลการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงภาพลักษณ์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ครอบคลุมทุกกลุ่ม จากการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามสัดส่วน (Proportional random sampling) โดยกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลต้องทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

3.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยใช้สถิติ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

3.3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสาร และประเมินผลการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงภาพลักษณ์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยใช้สถิติ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

3.4 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการศึกษา และสร้างเครื่องมือการศึกษาให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การศึกษายิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาก่อนดำเนินการสำรวจ

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

3.5 การวิเคราะห์/แปรผลข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ในการวิเคราะห์โดยสถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ค่าร้อยละสูงสุด 2 ลำดับแรก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 4 และ 5 เทียบกับจำนวนคำถามทั้งหมด (Top-Two-Box) ทั้งนี้ผลการสำรวจของแต่ละกลุ่มได้กำหนดค่าถ่วงน้ำหนักความสำคัญ โดยกำหนดให้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 30

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 30

กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 5

กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน คิดเป็นร้อยละ 5

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน คิดเป็นร้อยละ 5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 6 กลุ่ม โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มประชากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ค้าประกัน

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือนโดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอได้ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

การอนุมัติกู้ยืม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	144	37.50
	หญิง	240	62.50
อายุ	10 - 15 ปี	25	6.51
	16 - 20 ปี	99	25.78
	21 - 25 ปี	197	51.30
	26 ปีขึ้นไป	63	16.41

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	ความถี่	ร้อยละ	ข้อมูลพื้นฐาน
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	45	11.72
	ปวช.	73	19.01
	ปวท./ปวส.	32	8.33
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	234	60.94
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	322	83.85
	เอกชน	62	16.15
ผลการเรียนเฉลี่ย	น้อยกว่า 2.00	19	4.95
	2.01 – 2.50	44	11.46
	2.51 – 3.00	65	16.93
	3.01 – 3.50	195	50.78
	3.51 – 4.00	61	15.88

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 21- 25 ปี จำนวน 197คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.78 และอายุ 26 ปีขึ้นไป มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.94 รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา (ปวช.) จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.01 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.72 และการศึกษา ระดับ ปวท./ปวส. จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษารัฐบาล มีจำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 83.85 รองลงมาเป็นเอกชน มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 ตามลำดับ

ด้านผลการเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01 - 3.50 จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.78 รองลงมาคือผลการเรียนเฉลี่ย 2.51 - 3.00 มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93 ผลการเรียนเฉลี่ย 3.51 – 4.00 มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.88 ผลการเรียนเฉลี่ย 2.01 – 2.50 มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.46 และผลการเรียนเฉลี่ย น้อยกว่า 2.0 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.95 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	93	14.44
	วิทยุ	31	4.81
	หนังสือพิมพ์	50	7.76
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	125	19.41
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	115	17.86
	แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ	109	16.93
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	113	17.55
	สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	8	1.24
รอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใด	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	177	33.21
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต	127	23.83
	มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ	135	25.33
	ช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาकार แคนเตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code	78	14.63
	เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-
	ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย	16	3.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากทางเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 19.41 รองลงมาคือ โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 17.86 และสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 17.55 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 33.21 รองลงมาคือ มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 23.83 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน
ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	.495	95.78
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่	4.79	.502	95.36
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.63	.581	94.79
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	.529	96.88
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.73	.664	89.84
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.87	.424	96.61
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.89	.392	97.40
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.88	.423	96.61
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา	4.81	.488	96.21
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	.459	97.40
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	.479	96.35
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	.476	96.61
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.81	.475	96.35
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.490	95.57
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.81	.502	95.57
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.83	.442	97.40
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.80	.491	95.83
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.81	.458	97.14
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.82	.493	95.83
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.80	.507	95.05
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.82	.484	96.35
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.78	.591	95.31

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.76	.601	93.62
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.75	.622	92.97
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.79	.569	95.05
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.76	.588	93.75
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	.616	93.49
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.74	.623	92.97
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.77	.585	93.49
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ	4.78	.643	93.36
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.78	.628	94.79
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.75	.692	92.45
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.77	.654	92.71
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.79	.612	93.49
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.78	.648	92.45
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม	4.79	.623	94.27
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ			
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.77	.623	94.57
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.77	.643	95.31
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.76	.614	95.05
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.78	.621	95.31
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.77	.594	95.31
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.75	.600	93.49
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.76	.664	92.97
ภาพรวม	4.78	.590	94.33

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.33

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.40, 96.88 และ 96.61 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ 2) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40, 97.14 และ 96.61 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.05, 93.75, และ 93.49 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล 2) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 3) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 94.79, 94.27 และ 93.49 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 95.31, 95.05, และ 93.49 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า มีความคิดเห็นจำนวนชั่วโมงในการทำกิจกรรมจิตอาสา มากเกินไป การเข้าใช้งานระบบใหม่ในการเข้าตรวจสอบข้อมูลผู้กู้เข้าถึงค่อนข้างยาก ควรปรับปรุงการโอนเงินค่าครองชีพให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	151	39.32
	หญิง	233	60.68
อายุ	10 – 15 ปี	7	1.82
	16 - 20 ปี	56	14.58
	21 - 25 ปี	162	42.19
	26 ปี ขึ้นไป	159	41.41
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	29	7.55
	ปวช.	18	4.69
	ปวท./ปวส.	89	23.18
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	189	49.22
	สูงกว่าปริญญาตรี	59	15.36
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	317	82.55
	เอกชน	67	17.45
ระดับรายได้ปัจจุบัน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	63	16.41
	15,001 – 20,000 บาท	189	49.22
	20,001 – 25,000 บาท	81	21.09
	25,001 – 30,000 บาท	44	11.46
	มากกว่า 30,000 บาท	7	1.82

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.68 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุ 21 – 25 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.19 รองลงมาอายุ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.41 และระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.58 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม กำลังศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.22 รองลงมาศึกษาเป็นระดับอนุปริญญา (ปวท./ปวส.) จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.36 ตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 82.55 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.45 ตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.22 รองลงมาคือระดับรายได้ 20,001- 25,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.09 และระดับรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบจากสื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	111	15.46
	วิทยุ	83	11.56
	หนังสือพิมพ์	52	7.24
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย(Facebook, Line)	169	23.54
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	85	11.84
	แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ	63	8.77
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	145	20.19
	สื่ออื่นๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	10	1.39

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
หัวข้อข่าวสาร กองทุนฯ ในรอบปี	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	252	28.73
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต	121	13.80
	มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ	367	41.85
	ช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาकार เคาน์เตอร์ เซอร์วิส หรือ QR Code	137	15.62
	สื่ออื่นๆ	-	-
หลักเกณฑ์การชำระ หนี้กองทุนฯ	งานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา	17	1.84
	เอกสาร/จดหมายของ กยศ.	172	18.62
	เว็บไซต์ www.studentloan.or.th	374	40.48
	เพื่อน/คนรู้จัก	82	8.87
	ธนาकारกรุงไทย/ธนาकारอิสลาม	279	30.19
	ช่องทางอื่น ๆ	-	-
ช่องทางการชำระหนี้ กองทุนฯ	หักจากบัญชีเงินฝาก	55	14.32
	ชำระด้วยตนเองที่ธนาकार	42	10.94
	ชำระผ่านตู้ ATM	46	11.98
	ชำระทางอินเทอร์เน็ต	54	14.06
	ชำระผ่าน Telebank	24	6.25
	ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	75	19.53
	ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	-	-
	ชำระโดย Barcode / QR Code	12	3.13
	ชำระผ่าน Mobile Banking	76	19.79
สถานการณ์ชำระหนี้	ชำระหนี้ได้ตามปกติ	270	70.31
	ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ	114	29.69
กรณี ไม่สามารถ ชำระหนี้ได้ตามปกติ	เพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้	71	62.28
	มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก	17	14.91
	กำลังศึกษาต่อ	26	22.81
	ขอผ่อนผัน	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบแหล่งข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยได้รับทราบแหล่งข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 23.54 รองลงมาคือ สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 20.19 และจากโทรทัศน์ มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 15.46 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 41.85 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง เพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 28.73 และช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคาร แคนเตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 15.62 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางของเว็บไซต์ www.studentloan.or.th จำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 40.48 รองลงมาคือ ทราบจากธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม จำนวน 279 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.19 และเอกสาร/จดหมายของ กยศ. จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 18.62 รองลงมาตามลำดับ

ด้านการช่องทางการชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชำระหนี้ของกองทุนฯ ชำระผ่าน Mobile Banking จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.79 รองลงมาคือ ชำระผ่านแคนเตอร์เซอร์วิส จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.53 และหักจากบัญชีเงินฝาก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.32 รองลงมาตามลำดับ

ด้านสถานะการชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 70.31 และไม่สามารถดำเนินการชำระหนี้ได้ตามปกติ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.69 โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) เพราะยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 62.28 รองลงมาคือ มีกำลังศึกษาต่อ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.81 และภาระหนี้สินด้านอื่นมาก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.91 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.598	94.83
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่	4.81	.496	95.83
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.75	.525	95.57
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	.526	95.83
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.78	.503	96.09

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.85	.479	96.61
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.90	.359	97.92
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.76	.587	92.97
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา	4.75	.700	93.83
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	.692	93.23
2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.668	93.75
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	.735	92.71
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.78	.672	94.79
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	.739	94.01
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.79	.620	94.53
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.72	.790	92.45
8) ความประพฤติกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.76	.683	94.79
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.77	.648	95.31
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.76	.699	94.27
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.75	.714	93.23
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.74	.723	93.75
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.75	.720	92.97
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	4.80	.645	94.87
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.80	.632	94.79
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.79	.721	94.53
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.76	.739	92.19
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	4.77	.670	93.49
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.85	.617	96.88
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย	4.88	.470	97.40

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.78	.665	94.79
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK)	4.80	.576	95.20
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.75	.678	94.53
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.83	.607	95.05
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.85	.542	95.31
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.76	.636	94.01
5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ	4.76	.636	94.01
6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.92	.309	98.96
7) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม	4.76	.623	94.53
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ			
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.76	.611	94.84
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.73	.641	94.01
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.72	.670	94.01
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.85	.517	96.35
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.73	.625	94.01
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.74	.635	95.05
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.81	.575	95.57
ภาพรวม	4.79	.606	94.94

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.94

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อ

ผู้รับบริการ 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.92, 96.61 และ 96.09 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ 2) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่และความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ 95.31, 94.79, และ 94.53 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย 2) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน และ 3) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.40, 96.88, และ 94.79 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 2) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจนเหมาะสม และ 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 98.96, 95.31 และ 95.05 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 96.35, 95.57, และ 95.05 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้หรือแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ระบบตรวจสอบยอดหนี้มีความซับซ้อนเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับไม่ชัดเจน ทำให้ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อสอบถามข้อมูล ควรมีข้อเสนอลดอัตราดอกเบี้ยเนื่องจากปัญหาของผู้กู้ยืมที่มีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาหรือดำรงสถานะทางการเงินของผู้กู้ยืม ควรสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า ผู้กู้สามารถขอรับหรือพิมพ์ตารางผ่อนชำระหนี้ได้จากที่ใด เช่น Web-Site หรือสาขาของธนาคารกรุงไทยทุกแห่ง ควรพัฒนาช่องทางในการติดต่อ Call Center และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสำหรับการตอบข้อมูลในระบบ Social Media

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	82	23.16
	หญิง	272	76.84
อายุ	20 - 30 ปี	59	16.67
	31 - 40 ปี	197	55.65
	41 - 50 ปี	90	25.42
	51 ปีขึ้นไป	8	2.26
อายุงาน รับผิดชอบ	อายุงาน 1 ปี	13	3.67
	อายุงาน 2 ปี	66	18.64
	อายุงาน 3 ปี	104	29.38
	อายุงาน 4 ปี	88	24.86
	อายุงาน 5 ปี	56	15.82
	อายุงาน 6 ปี	12	3.39
	อายุงาน 8 ปี	15	4.24
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	34	9.61
	อาชีวศึกษา	114	32.20
	อุดมศึกษา	206	58.19
ประเภท สถานศึกษา	รัฐบาล	286	80.79
	เอกชน	68	19.21

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา จำนวน 354 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 76.84 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 55.65 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.42 และอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุงานความรับผิดชอบการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงาน 3 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 29.38 รองลงมาคือ 4 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.86 และอายุการทำงาน 2 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.64 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 58.19 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษา จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.61 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 80.79 รองลงมาเป็นเอกชน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	181	14.93
	วิทยุ	41	3.38
	หนังสือพิมพ์	119	9.82
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	259	21.37
	โบสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	258	21.29
	แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ	103	8.50
	เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)	239	19.72
	สื่ออื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	12	0.99
หัวข้อข่าวสารกองทุนฯ ในรอบปี	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	203	27.77
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต	128	17.51
	มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปีบัญชี ลดเบี้ยปรับ	233	31.87
	ช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code	145	19.84
	เรื่องอื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากเรื่องเลย	22	3.01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบแหล่งข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบแหล่งข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 21.37 รองลงมาคือโบสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 21.29 และจากเจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่) จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 19.72 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 31.87 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง เพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 27.77 และเรื่องช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 19.84 รองลงมาลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (กองทุนฯ สำนักงานใหญ่)	4.76	.579	96.28
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.75	.651	95.20
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.69	.602	96.61
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.73	.628	94.92
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.84	.476	98.31
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.81	.528	95.48
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.74	.588	97.18
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ	4.79	.543	95.46
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.79	.545	95.53
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.81	.483	97.18
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.85	.427	97.18
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.78	.577	94.92
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	.642	93.50
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.76	.588	95.76
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.79	.556	94.63
2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้	4.78	.541	95.40
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.79	.549	95.48
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.70	.578	93.79
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.84	.481	95.76
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	4.87	.439	97.18

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top-Two-Box
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.75	.586	95.20
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย	4.76	.575	94.92
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.77	.578	95.48
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ	4.79	.522	95.57
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.79	.549	95.48
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.70	.578	93.79
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.84	.481	95.76
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้องเชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน	4.87	.439	97.18
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.77	.543	95.76
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม	4.76	.543	95.48
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ			
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.84	.467	96.89
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.79	.583	95.20
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.70	.703	92.66
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.76	.571	94.63
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.80	.516	96.89
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.83	.514	96.05
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.84	.467	96.89
ภาพรวม	4.80	.528	96.05

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.05

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่ารายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 98.31, 97.18 และ 96.61 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 97.18, 95.76, และ 94.92 ตามลำดับ

2.2 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.18, 95.76, และ 95.48 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน 2) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสมและมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.18, 95.76 และ 95.48 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร ในภาพรวม 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 96.89, 96.05, และ 95.20 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา พบว่า ควรจัดอบรมผู้ดูแลงานกองทุนฯ ระดับสถานศึกษาเพื่อทำความเข้าใจในการปฏิบัติงานทุกปีเพราะระบบหรือขั้นตอนเปลี่ยนแปลงตลอดและเป็นการทวนความเข้าใจในการปฏิบัติงานและควรจัดอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับระเบียบการกู้ยืม แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ถูกต้องรวมทั้งการดำเนินการในระบบ e-Studentloan เอกสารประกอบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและลดปัญหาในการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมที่เกิดจากข้อผิดพลาดของเอกสาร ผู้ปฏิบัติงานภายในสถานศึกษา หรือผู้ดำเนินการจะได้มีความชำนาญมากขึ้น กองทุนฯ ควรลดขั้นตอนการดำเนินงานในระบบ และควรให้นักเรียน/นักศึกษาและผู้ปกครองทำสัญญากู้ยืมเงินกับธนาคารโดยตรง ควรพัฒนาระบบ e-studentloan มีความเสถียรและมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ง่ายขึ้น ทั้งตัวผู้ปฏิบัติการ

และผู้ขอู้ นอกจากนี้ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทั้งสถานศึกษา นักเรียน/นักศึกษา หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ทางอีเมลล์

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	129	33.59
	หญิง	255	66.41
อายุ	10 - 15 ปี	15	3.91
	16 - 20 ปี	124	32.29
	21 - 25 ปี	196	51.04
	26 ปีขึ้นไป	49	12.76
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	50	13.02
	ปวช.	32	8.33
	ปวท./ปวส.	102	26.56
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	200	52.09
ประเภทสถานศึกษา	รัฐบาล	330	85.94
	เอกชน	54	14.06
ผลการเรียนเฉลี่ย	น้อยกว่า 2.00	37	9.64
	2.00 - 2.50	82	21.35
	2.51 - 3.00	124	32.29
	3.01 - 3.50	94	24.48
	3.51 - 4.00	47	12.24

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 66.41 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.59 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 51.04 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.29 และช่วงอายุ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.76 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 52.09 รองลงมาศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวท./ปวส.) จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.56 และศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.02 รองลงมาตามลำดับ

ด้านประเภทสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในสถานศึกษาสังกัดรัฐบาล จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 85.94 รองลงมาอยู่ในสถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 รองลงมาตามลำดับ

ด้านผลการเรียนเฉลี่ย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการเรียนเฉลี่ย 2.51 - 3.00 จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.29 รองลงมา มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.01 - 3.50 จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.48 และมีผลการเรียนเฉลี่ย 2.00 - 2.50 จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งข่าวสาร	โทรทัศน์	189	14.03
	วิทยุ	102	7.57
	หนังสือพิมพ์	179	13.29
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย(Facebook, Line)	183	13.59
	โบสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	231	17.15
	แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ	221	16.41
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	224	16.63
	สื่ออื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	18	1.34
หัวข้อข่าวสารกองทุนฯ ในรอบปี	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	218	23.90
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต	204	22.37
	มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ	284	31.14
	ช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาकार เคาน์เตอร์ เซอร์วิส หรือ QR Code	186	20.39
	เรื่องอื่น ๆ	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากเรื่องเลย	20	2.19

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 17.15 รองลงมาจากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 16.63 และ แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชีลดเบี้ยปรับ จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 31.14 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 และเรื่องกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 22.37 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน ของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top - Two - Box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	.533	95.92
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่	4.79	.542	95.96
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.85	.464	97.40
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	.545	96.09
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.72	.581	94.27
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.83	.492	97.14
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.75	.605	95.83
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.78	.565	95.05
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา	4.80	.524	95.87
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	.502	96.88
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	.595	94.53
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.641	93.75
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.85	.451	96.88
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	.478	97.40

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top - Two - Box
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.80	.543	95.83
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.72	.583	94.79
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.82	.502	96.61
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.86	.482	96.35
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.71	.619	92.97
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.89	.394	97.66
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.85	.464	97.92
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.76	.554	94.79
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.76	.565	95.57
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.75	.568	95.83
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.76	.563	95.57
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.77	.557	95.83
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.85	.486	96.09
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.88	.413	96.88
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.72	.552	96.61
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ	4.80	.516	95.92
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.76	.596	94.79
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.75	.590	94.01
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.84	.441	97.92
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.79	.542	95.83
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.80	.517	95.57
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม	4.87	.410	97.40

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top - Two - Box
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ			
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.80	.550	95.14
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.76	.623	93.49
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.80	.512	95.83
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.75	.604	94.79
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.85	.509	96.09
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.79	.553	95.05
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.82	.497	95.57
ภาพรวม	4.79	.541	95.64

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.64

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.40, 97.14 และ 96.09 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 97.92, 97.66, และ 97.40 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม และ 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 96.88, 96.61, และ 96.09 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม 2) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม และ 3) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 97.92, 97.40 และ 95.83 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ 3) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.09, 95.83, และ 95.57 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า สถานศึกษาควรเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอกู้ทุกรายพร้อมทั้งพิจารณาคัดเลือกผู้ขอกู้ให้ตรงตามหลักเกณฑ์ที่ทางโครงการกยศ. กำหนด และควรเพิ่มโอกาสแก่นักเรียน นักศึกษาที่ยากจน ด้อยโอกาส ให้ได้ศึกษาในระดับสูงอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ค้าประกัน

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ค้าประกัน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	172	44.79
	หญิง	212	55.21
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	2	0.52
	31 - 40 ปี	62	16.15
	41 - 50 ปี	138	35.94
	51 - 60 ปี	143	37.24
	60 ปีขึ้นไป	39	10.16
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมปลาย	15	3.91
	มัธยมศึกษา/ปวช.	20	5.21
	ปวท./ปวส.	108	28.13
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	214	55.73
	สูงกว่าปริญญาตรี	27	7.03

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
ระดับรายได้	ไม่มีรายได้	3	0.78
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	29	7.55
	15,001 - 20,000 บาท	177	46.09
	20,001 - 25,000 บาท	149	38.80
	25,001 - 30,000 บาท	22	5.73
	มากกว่า 30,000 บาท	4	1.04
จำนวนเงินกู้ยืม ของผู้กู้ที่ค่า ประกัน	ต่ำกว่า 100,000 บาท	18	4.69
	100,001 - 200,000 บาท	170	44.27
	200,001 - 300,000 บาท	125	32.55
	มากกว่า 300,000 บาท	71	18.49

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ค้าประกัน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.79 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.24 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 และช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 55.73 รองลงมาศึกษาาระดับปริญญาตรีวิชาชีพชั้นสูง (ปวท./ปวส.) จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 และศึกษาาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.03 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาทจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.09 รองลงมาเป็นช่วงระดับรายได้ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาทจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 และช่วงระดับรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 รองลงมาตามลำดับ

ด้านจำนวนเงินกู้ยืมของผู้กู้ที่ค่าประกัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามค้าประกันจำนวนเงินกู้ระหว่าง 100,001 - 200,000 บาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.27 รองลงมาค้าประกันจำนวนเงินกู้ระหว่าง 200,001 - 300,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.55 และค้าประกันจำนวนเงินกู้มากกว่า 300,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.49 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มผู้ค้าประกัน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
แหล่งสื่อข่าวสาร ของกองทุน	โทรทัศน์	169	11.88
	วิทยุ	26	1.83
	หนังสือพิมพ์	134	9.42
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	299	21.03
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	294	20.68
	แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ	236	16.60
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	251	17.65
	สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0.00
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	13	0.91
หัวข้อข่าวสาร กองทุนฯ ในรอบปี	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	261	29.66
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต	129	14.66
	มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ	264	30.00
	ช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์ เซอร์วิส หรือ QR Code	203	23.07
	เรื่องอื่น ๆ	0	0.00
	ไม่เคยรับทราบจากเรื่องเลย	23	2.61

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลการรับทราบแหล่งข่าวสารของ
กองทุนฯ จากทางเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 21.03
รองลงมาจากรับทราบจากโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 20.68 และ
จากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่
ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี
ลดเบี้ยปรับ จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง
เพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 29.66 และช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคาร
เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 23.07 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้าน
ของกลุ่มผู้ค้าประกัน

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top - Two - Box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	.581	94.66
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่	4.78	.549	95.09
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.75	.568	94.79
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	.595	94.53
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.82	.526	95.83
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.78	.503	96.09
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.86	.482	96.35
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.71	.619	92.97
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา	4.76	.612	94.23
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.668	93.75
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.596	94.79
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	.664	89.84
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	4.75	.605	95.83
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	.556	93.49
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	4.69	.621	92.97
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.85	.509	96.09
8) ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.78	.672	94.79
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	4.76	.623	94.53
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.78	.503	96.09
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.79	.542	95.83
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.76	.664	92.97
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.74	.739	94.01

ตารางที่ 16 (ต่อ)

2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม	4.77	.554	95.14
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.69	.621	92.97
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.77	.502	96.88
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.82	.497	95.57
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.76	.636	94.01
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน	4.86	.467	97.14
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม	4.71	.602	94.27
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	.652	93.23
1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ	4.76	.623	93.49
2) สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.79	.721	94.53
3) ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งหน่วยงาน	4.80	.556	93.49
4) ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม	4.77	.654	92.71
5) ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ	4.75	.622	92.97
6) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.76	.739	92.19
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ			
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.81	.508	96.05
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.69	.621	92.97
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.85	.451	96.88
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.83	.607	95.05
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.72	.552	96.61
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.92	.309	98.96
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.83	.506	95.83
ภาพรวม	4.78	.574	94.77

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มผู้ค้ำประกัน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.77

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.35, 96.09 และ 95.83 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.92, 97.66, และ 94.79 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 97.14, 96.88, และ 95.57 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการและความปลอดภัยของสถานที่ตั้งหน่วยงาน และ 3) ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 94.53, 93.49 และ 92.97 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 98.96, 96.88, และ 96.61 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ควรมีระบบการหักบัญชีเงินเดือนผู้กู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายเป็นเงินก้อนรายปี และควรกำหนดวันที่ทำการโอนเงินเข้าบัญชีแต่ละเดือนทั้งปี ให้กับผู้กู้และผู้ปกครองได้รับทราบ

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละของชาวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม เครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	124	35.03
	หญิง	230	64.97
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	7	1.98
	31 - 40 ปี	60	16.95
	41 - 50 ปี	143	40.40
	51 - 60 ปี	135	38.14
	60 ปีขึ้นไป	9	2.54
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	22	6.21
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	5.37
	ปวท./ปวส.	108	30.51
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	201	56.78
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.13
หน่วยงาน	หน่วยงานรัฐ	203	57.34
	หน่วยงานเอกชน	121	34.18
	อื่นๆ (ไปรตระบุ) ธุรกิจครอบครัว/ธุรกิจส่วนตัว	30	8.47
จำนวนผู้กั้ยมีใน หน่วยงาน	ต่ำกว่า 10 คน	2	0.57
	11 - 50 คน	126	35.59
	51 - 100 คน	154	43.50
	101 - 150 คน	64	18.08
	มากกว่า 150 คนขึ้นไป	8	2.26

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน จำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 64.97 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 35.03 รองลงมาตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 38.14 และช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.95 รองลงมาตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 56.78 รองลงมาศึกษาระดับปริญญาบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวท./ปวส.)

จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.51 และศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.21 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีสังกัดหน่วยงานรัฐ จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 57.34 รองลงมาเป็นสังกัดหน่วยงานเอกชน จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.18 และทำงานอื่นๆ เช่น ธุรกิจครอบครัว/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.47 รองลงมาตามลำดับ

ด้านจำนวนผู้กั๊ยมในหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนผู้กั๊ยมในหน่วยงานอยู่ระหว่าง 51 - 100 คน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาจำนวนผู้กั๊ยมในหน่วยงานอยู่ระหว่าง 11 - 50 คน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 35.59 และจำนวนผู้กั๊ยมในหน่วยงานอยู่ระหว่าง 101 - 150 คน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.08 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของข่าวสารกองทุนฯ ที่เคยได้รับทราบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ข้อมูลพื้นฐาน		ความถี่	ร้อยละ
รู้จัก “กองทุนฯ จากแหล่ง	สื่อโทรทัศน์/วิทยุและหนังสือพิมพ์	101	28.53
	ทราบจากเพื่อนๆ หรือคนรู้จัก	55	15.54
	ทราบจากญาติ	48	13.56
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย	147	41.53
	อื่นๆ (โปรดระบุ) สถานศึกษาแนะแนว	3	0.85
ทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากสื่อแหล่งใด	โทรทัศน์	136	10.60
	วิทยุ	15	1.17
	หนังสือพิมพ์	113	8.81
	เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line)	279	21.75
	โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์	272	21.20
	แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ	214	16.68
	สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว	245	19.10
	สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
	ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย	9	0.70
หัวข้อข่าวสารกองทุนฯ ในรอบปี	การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.	215	27.49
	กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต	145	18.54
	มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ	232	29.67
	ช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code	190	24.30

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรู้จัก “กองทุนฯ จากแหล่งใดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า รู้จักกองทุนฯ จากทางเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 41.53 รองลงมาจากทราบจากสื่อโทรทัศน์/วิทยุและหนังสือพิมพ์ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.53 และจากเพื่อนๆ หรือคนรู้จัก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.54 รองลงมาตามลำดับ

ด้านการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากทางเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 รองลงมาจากทราบจากโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และจากสถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 รองลงมาตามลำดับ

ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชีลดเบี้ยปรับ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 29.67 รองลงมาคือ การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ. จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 27.49 และช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคารเคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top - Two - Box
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.550	94.73
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง	4.75	.576	94.63
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.81	.549	93.79
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน	4.69	.629	92.66
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.84	.495	96.05
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ	4.83	.493	96.61
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.78	.559	94.63
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ			
กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.74	.607	93.55
1) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.75	.586	95.20
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.76	.575	94.92
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.77	.578	95.48
4) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม	4.62	.721	85.88

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	\bar{x}	S.D.	Top - Two - Box
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน	4.71	.657	94.07
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม	4.81	.528	95.76
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	.546	95.90
ระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพกร (e-PaySLF)	4.79	.546	95.90
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.78	.596	94.92
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.77	.545	95.76
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม	4.76	.558	96.05
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน	4.86	.469	97.18
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.72	.601	94.35
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพกร (e-PaySLF)	4.82	.504	97.18
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ			
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร	4.77	.586	94.35
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.73	.655	92.37
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.80	.511	96.05
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร	4.74	.616	94.63
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.76	.609	93.50
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร	4.79	.593	94.07
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม	4.79	.530	95.48
ภาพรวม	4.77	.572	94.63

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.63

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ

2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเองและความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.61, 96.05 และ 94.63 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 95.76, 95.48, และ 95.20 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน 2) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม และ 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.18, 96.05 และ 95.76 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 96.05, 95.48, และ 94.63 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มเครือข่าย นายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า กรณีหักหนี้รายเดือน ควรแจ้งให้เจ้าตัวทราบว่าจะต้องหักเดือนละเท่าไรในปีนั้นๆ เพื่อไม่เกิดหนี้ค้าง และซึ่งในปัจจุบันหักหนี้ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ อยู่ในระบบจ่ายตรง จึงควรเริ่มมีนโยบายใช้กับการหักบัญชีเงินเดือนกับกลุ่มพนักงานราชการ/ลูกจ้าง และหน่วยงานบริษัทเช่นกัน เพื่อไม่ให้เกิดเหลื่อมล้ำกัน และจะได้มีเงินเข้ากองทุน เพื่อให้รุ่นน้องๆ นักเรียน นักศึกษาได้มีสิทธิกู้ยืมเงินและมีโอกาสเรียนหนังสือ ควรมีการชวนเชิญให้ผู้กู้สนใจจะใช้หนี้ปิดบัญชีโดยสร้างแรงจูงใจ เช่น การลดเบี้ยปรับหรืออัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ในช่องทางการติดต่อการหักเงินการยกเลิกการหักเงิน ยอดเงินที่ส่งหักรายละเอียดต่างๆ ในการหักเงินควรเน้นการประชาสัมพันธ์ การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น ผู้กู้ยืมบางรายยังมีความสับสน ยังติดต่อผ่านองค์กรที่เป็น นายจ้างในการยกเลิกหัก ลดยอดเงิน เพิ่มยอดหักโดยไม่ทราบว่าผู้ส่งหักคือ กยศ.ทางนายจ้าง มีหน้าที่หักตามข้อมูลที่ กยศ.ส่งหักเงินเดือนผ่านระบบงานเงินเดือนมา

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร โดยผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามกลุ่มที่ทำการศึกษาทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนักเรียน / นักศึกษา ผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม 2) กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา 4) กลุ่มนักเรียน / นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ 5) กลุ่มผู้ค้ำประกัน และ 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

5.1 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากทางเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) คิดเป็นร้อยละ 19.41 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุนฯ พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ ในเรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 33.21

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.33

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.40, 96.88 และ 96.61 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ 2) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40, 97.14 และ 96.61 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.05, 93.75, และ 93.49 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล 2) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม 3) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 94.79, 94.27 และ 93.49 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 95.31, 95.05, และ 93.49 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม พบว่า มีความคิดเห็นจำนวนชั่วโมงในการทำกิจกรรมจิตอาสา มากเกินไป การเข้าใช้งานระบบใหม่ในการเข้าตรวจสอบข้อมูลผู้กู้เข้าถึงค่อนข้างยาก ควรปรับปรุงการโอนเงินค่าครองชีพให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

5.2 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบแหล่งข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับทราบแหล่งข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) คิดเป็นร้อยละ 23.54 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมามีหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชีลดเบี้ยปรับ คิดเป็นร้อยละ 41.05 ด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. ทราบจากช่องทางใดบ้าง พบว่า ทราบจากช่องทางของเว็บไซต์ www.studentloan.or.th คิดเป็นร้อยละ 32.05 ด้านการช่องทาง การชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านทางช่องทางใดบ้าง พบว่า การชำระหนี้ของกองทุนฯ ชำระผ่าน Mobile Banking คิดเป็นร้อยละ 19.79 ด้านสถานะการชำระหนี้กองทุน กยศ. สามารถชำระได้ตามปกติ คิดเป็น ร้อยละ 70.31

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ผู้กัธยมศึกษาที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.94

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.92, 96.61 และ 96.09 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ 2) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่และความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ 95.31, 94.79, และ 94.53 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย 2) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน และ 3) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.40, 96.88, และ 94.79 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 2) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจนเหมาะสม และ 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 98.96, 95.31 และ 95.05 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 96.35, 95.57, และ 95.05 ตามลำดับ

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ พบว่า ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้หรือแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ระบบตรวจสอบยอดหนี้มีความซับซ้อนเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับไม่ชัดเจน ทำให้ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อสอบถามข้อมูล ควรมีข้อเสนอลดอัตราดอกเบี้ยเนื่องจากปัญหาของผู้กู้ยืมที่มีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาหรือดำรงสถานะทางการเงินของผู้กู้ยืม ควรสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า ผู้กู้สามารถขอรับหรือพิมพ์ตารางผ่อนชำระหนี้ได้จากที่ใด เช่น Web-Site หรือสาขาของธนาคารกรุงไทยทุกแห่ง ควรพัฒนาช่องทางในการติดต่อ Call Center และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสำหรับการตอบข้อมูลในระบบ Social Media

5.3 ผลการศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบแหล่งข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า เคยได้รับทราบแหล่งข่าวสารของกองทุนฯ จากเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) คิดเป็นร้อยละ 21.37 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่อง มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชีลดเบี้ยปรับ คิดเป็นร้อยละ 31.87

5.3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.05

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 98.31, 97.18 และ 96.61 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 2) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 97.18, 95.76, และ 94.92 ตามลำดับ

2.2 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.18, 95.76, และ 95.48 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ด้านระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน 2) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสมและมีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และ 3) ระบบสารสนเทศ มีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.18, 95.76 และ 95.48 ตามลำดับ

4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และ 3) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 96.89, 96.05, และ 95.20 ตามลำดับ

5.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา พบว่า ควรจัดอบรมผู้ดูแลงานกองทุนฯ ระดับสถานศึกษาเพื่อทำความเข้าใจในการปฏิบัติงานทุกปีเพราะระบบหรือขั้นตอนเปลี่ยนแปลงตลอดและเป็นการทวนความเข้าใจในการปฏิบัติงานและควรจัดอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับระเบียบการกู้ยืม แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ถูกต้อง รวมทั้งการดำเนินการในระบบ e-Studentloan เอกสารประกอบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง และลดปัญหาในการดำเนินงานกองทุนกู้ยืม ที่เกิดจากข้อผิดพลาดของเอกสาร ภายในสถานศึกษา ผู้ดำเนินการจะได้มีความชำนาญมากขึ้น กองทุนฯ ควรลดขั้นตอนการดำเนินงานในระบบ และควรให้นักเรียน/นักศึกษาและผู้ปกครองทำสัญญากู้ยืมเงินกับธนาคารโดยตรง ควรพัฒนา ระบบ e-studentloan มีความเสถียร และมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ง่ายขึ้น ทั้งตัวผู้ปฏิบัติการและผู้ขอกู้ นอกจากนี้ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทั้งสถานศึกษา นักเรียน/นักศึกษา หรือแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ทางอีเมลล์

5.4 ผลการศึกษากลุ่มนักเรียน / นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

5.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า เคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากโปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 17.15 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง เพื่อชำระหนี้ กยศ. คิดเป็นร้อยละ 33.21

5.4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.64

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.40, 97.14 และ 96.09 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงอารมณ์ไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 97.92, 97.66, และ 97.40 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม และ 3) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 96.88, 96.61, และ 96.09 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Student loan) ของกองทุนฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม 2) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม และ 3) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 97.92, 97.40 และ 95.83 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ 3) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.09, 95.83, และ 95.57 ตามลำดับ

5.4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ พบว่า สถานศึกษาควรเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอกู้ทุกรายพร้อมทั้งพิจารณาคัดเลือกผู้ขอกู้ให้ตรงตามหลักเกณฑ์ที่ทางโครงการกยศ. กำหนด และควรเพิ่มโอกาสแก่นักเรียน นักศึกษาที่ยากจน ด้อยโอกาส ให้ได้ศึกษาในระดับสูงอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

5.5 ผลการศึกษากลุ่มผู้ค้าประกัน

5.5.1 ผลการวิเคราะห์ด้านจำนวนเงินกู้ยืมของผู้ค้าประกัน พบว่า ผู้ค้าประกันจำนวนเงินกู้ระหว่าง 100,001 - 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.27 ด้านข้อมูลการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ พบว่า ทราบข้อมูลการรับทราบแหล่งข่าวสารของกองทุนฯ จากทางเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) คิดเป็นร้อยละ 21.03 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุนฯ พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมา คือ เรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปัญชี ลดเบี้ยปรับ คิดเป็นร้อยละ 30.00

5.5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.77

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และ 3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.35, 96.09 และ 95.83 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ประจำสถานศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และ 3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความประพฤติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.92, 97.66, และ 94.79 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการกู้ยืม พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน 2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และ 3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 97.14, 96.88, และ 95.57 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการและความปลอดภัยของสถานที่ตั้งหน่วยงาน และ 3) ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 94.53, 93.49 และ 92.97 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานดำเนินงานของกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความสะดวก และรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร 2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และ 3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 98.96, 96.88, และ 96.61 ตามลำดับ

5.5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มผู้ค้าประกัน พบว่า ควรมีระบบการหักบัญชีเงินเดือนผู้กู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายเป็นเงินก้อนรายปี และควรกำหนดวันที่ทำการโอนเงินเข้าบัญชีแต่ละเดือนทั้งปี ให้กับผู้กู้และผู้ปกครองได้รับทราบ

5.6 ผลการศึกษากลุ่มเครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

5.6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มเครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน ด้านหน่วยงานที่สังกัด พบว่า มีสังกัดหน่วยงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ 57.34 ด้านการรู้จัก “กองทุนฯ จากแหล่งใด พบว่า รู้จักกองทุนฯ จากทางเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย คิดเป็นร้อยละ 41.53 ด้านการรับทราบข่าวสารของกองทุนฯ พบว่า ได้รับทราบข่าวสารของกองทุนฯ จากทางเว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) คิดเป็นร้อยละ 21.75 ด้านหัวข้อข่าวสารจากกองทุนฯ ที่รับทราบจากกองทุน พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมาทราบหัวข้อข่าวสารของกองทุนฯ เรื่องมาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ คิดเป็นร้อยละ 29.67

5.6.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละด้านของกลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มี การหักบัญชีเงินเดือน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.63

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ 2) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเองและความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.61, 96.05 และ 94.63 ตามลำดับ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม 2) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว และ 3) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 95.76, 95.48, และ 95.20 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน 2) ระบบ

สารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม และ 3) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.18, 96.05 และ 95.76 ตามลำดับ

4) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาจากค่า Top-Two-Box พบว่า รายการที่มีค่าสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม และ 3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 96.05, 95.48, และ 94.63 ตามลำดับ

5.6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของกองทุนของกลุ่มเครือข่าย นายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน พบว่า กรณีหักหนี้รายเดือน ควรแจ้งให้เจ้าตัวทราบว่าจะต้องหักเดือนละเท่าไรในปีนั้นๆ เพื่อไม่เกิดหนี้ค้าง และซึ่งในปัจจุบันหักหนี้ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ อยู่ในระบบจ่ายตรง จึงควรเริ่มมีนโยบายใช้กับการหักบัญชีเงินเดือนกับกลุ่มพนักงานราชการ/ลูกจ้าง และหน่วยงานบริษัทเช่นกัน เพื่อไม่ให้เกิดเหลื่อมล้ำกัน และจะได้มีเงินเข้ากองทุน เพื่อให้รุ่นน้องๆ นักเรียน นักศึกษาได้มีสิทธิกู้ยืมเงินและมีโอกาสเรียนหนังสือ ควรมีการชวนเชิญให้ผู้กู้สนใจจะใช้หนี้บัญชีโดยสร้างแรงจูงใจ เช่น การลดเบี้ยปรับหรืออัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ในช่องทางการติดต่อการหักเงินการยกเลิกการหักเงิน ยอดเงินที่ส่งหักรายละเอียดต่างๆ ในการหักเงินควรเน้นการประชาสัมพันธ์ การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น ผู้กู้ยืมบางรายยังมีความสับสน ยังติดต่อผ่านองค์กรที่เป็น นายจ้างในการยกเลิกหัก ลดยอดเงิน เพิ่มยอดหักโดยไม่ทราบว่าผู้ส่งหักคือ กยศ.ทางนายจ้าง มีหน้าที่หักตามข้อมูลที่ กยศ.ส่งหักเงินเดือนผ่านระบบงานเงินเดือนมา

5.7 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.70 เมื่อพิจารณา ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) เท่ากับ 95.06 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 95.05 และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า

กลุ่มที่ 1 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความ พึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.33 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.30 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 2 นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ ร้อยละ 94.94 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 28.49 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 30)

กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 96.05 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 24.01 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 25)

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 95.78 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.79 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าประกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.77 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.74 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

กลุ่มที่ 6 เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยมีค่า Top-Two-Box อยู่ที่ร้อยละ 94.63 เมื่อถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 4.73 (ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 5)

ตารางที่ 20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย	ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box)	ร้อยละ (ถ่วงน้ำหนัก)
1) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม	4.78	95.60	94.33	28.30
2) นักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้	4.79	95.80	94.94	28.48
3) ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ ของสถานศึกษา	4.80	96.00	96.05	24.01
4) นักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้	4.79	95.80	95.64	4.78
5) ผู้ค้าประกัน	4.78	95.60	94.77	4.74
6) เครือข่ายองค์กรนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	4.77	95.40	94.63	4.73
ภาพรวม	4.79	95.70	95.06	95.05

หมายเหตุ: ร้อยละของการถ่วงน้ำหนักของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 6 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 30, 30, 25, 5, 5 และ 5 ตามลำดับ

5.8 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

- 1) ควรลดจำนวนชั่วโมงในการทำจิตอาสาสำหรับผู้กู้ยืม
- 2) ควรลดขั้นตอนในการดำเนินงานระบบ e-studentloan และปรับปรุงการโอนเงินค่าครองชีพให้มีความรวดเร็ว

- 3) ควรสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้โดยการออกโปรโมชั่นต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ เช่น การปรับลดอัตราดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ
- 4) ควรมีการแจ้งเตือนการครบกำหนดชำระหนี้หรือแจ้งเตือนกรณีมียอดค้างชำระหนี้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง
- 5) ควรปรับปรุงระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้เป็นปัจจุบันรวมถึงข้อมูลการคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับควรมีความชัดเจน
- 6) ควรปรับปรุงขั้นตอนการลงทะเบียนระบบตรวจสอบยอดหนี้ให้เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน
- 7) ควรมีการขยายความร่วมมือกับหน่วยงานองค์กรนายจ้างให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเพื่อดำเนินการหักเงินเดือนชำระคืนกองทุนเพิ่มมากขึ้น
- 8) ควรมีระบบติดตามหนี้กับผู้กู้ยืมที่ค้างชำระหนี้อย่างเข้มงวด และควรมีการหักเงินเดือนกับกลุ่มพนักงานราชการ/ลูกจ้าง และหน่วยงานบริษัท เพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำกัน
- 9) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสำหรับการตอบข้อมูลทางโทรศัพท์ และ Social Media
- 10) ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อสำหรับการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง และข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงทะเบียนซีทหารกองเกินตาม
แนวสัปดาห์ 4 ของหน่วยงานสวัสดิการอำเภอเมืองจังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์ปริญญา
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหา
จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัยพุทธศักราช), 2555
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*, หน้า 207.
Gronroos, C., *Service Management and Marketing : Managing the Moment of
Truth in Service Competition*, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.
- Wolman, Thomas E., *Education and Organizational Leadership in Elementary
School*, Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice-Hall, 1973), p. 384.
- Vroom, W.H., *Working and Motivation*, (New York : John Wiley and Sons, Inc 1964),
p. 99.
- จันจิรา ปรีอำ. 2555. การรับรู้ข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนคร
นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ชญาดา ไชยศิลป์. 2556. การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์. 2555. การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของกรมทางหลวง
ชนบท. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัฐธา รัตตกุล. 2555. การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการยอมรับของชุมชนต่อการพัฒนา
โครงการโรงไฟฟ้าฉะเชิงเทรา โคนเจนเนอเรชั่น. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. 2556. ประชาสัมพันธ์อย่างไรให้โดนใจผู้รับ. สำนักพิมพ์บุ๊กส์ ฑูณ
กรุงเทพฯ
- ลิตธา เล็บนาค. 2554. การพัฒนาการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ทางการตลาดรูปแบบโซเชียล
เน็ตเวิร์คมีเดียสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษาเฟซบุ๊ก. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อรรวรรณ ตันติรัตน์. 2554. กลยุทธ์และผลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม ฉบับที่ 1
สำหรับนักเรียนนักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

ชุดที่ 1 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืม

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 10 - 15 ปี 2) 16 - 20 ปี
 3) 21 - 25 ปี 4) 26 ปีขึ้นไป
3. กำลังศึกษาระดับ 1) มัธยมปลาย 2) ปวช.
 3) ปวท./ปวส. 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี
4. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ).....
6. ผลการเรียนเฉลี่ย 1) น้อยกว่า 2.00 2) 2.01-2.50
 3) 2.51-3.00 4) 3.01-3.50
 5) 3.51-4.00
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) โทรทัศน์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ
 2) วิทยุ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 3) หนังสือพิมพ์ 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 5) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
 2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต
 3) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ
 4) ช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code

5) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....

6) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา					
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม ฉบับที่ 2
สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

ชุดที่ 2 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 10 - 15 ปี 2) 16 - 20 ปี
 3) 21 - 25 ปี 4) 26 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) มัธยมปลาย 2) ปวช.
 3) ปวท./ปวส. 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี
 5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ)
6. ปีการศึกษาที่จบ พ.ศ. (ระบุ)
7. ระดับรายได้ปัจจุบัน 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,001 – 20,000 บาท
 3) 20,001 – 25,000 บาท 4) 25,001 – 30,000 บาท
 5) มากกว่า 30,000 บาท
8. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) โทรทัศน์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ
 2) วิทยุ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 3) หนังสือพิมพ์ 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 5) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์

9. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต
- 3) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ
- 4) ช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code
- 5) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 6) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

10. ท่านทราบหลักเกณฑ์การชำระหนี้กองทุน กยศ. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) งานปัจฉิมนิเทศของสถานศึกษา
- 2) เอกสาร/จดหมายของ กยศ.
- 3) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th
- 4) เพื่อน/คนรู้จัก
- 5) ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลาม
- 6) อื่น ๆ (ระบุ).....

11. ท่านชำระหนี้กองทุน กยศ. ผ่านช่องทางใด

- 1) หักจากบัญชีเงินฝาก
- 2) ชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร
- 3) ชำระผ่านตู้ ATM
- 4) ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต
- 5) ชำระผ่าน Telebank
- 6) ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
- 7) ชำระผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 8) ชำระโดยใช้ Barcode / QR Code
- 9) ชำระผ่าน Mobile Banking
- 10) อื่น ๆ (ระบุ).....

12. ปัจจุบันท่านชำระหนี้ได้ตามปกติหรือไม่

- 1) ชำระหนี้ได้ตามปกติ
- 2) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติมีสาเหตุมาจาก
 - 2.1) ยังไม่ได้ทำงาน/ไม่มีรายได้
 - 2.2) มีภาระหนี้สินด้านอื่นมาก
 - 2.3) อื่นๆ (ระบุ).....
 - 2.4) กำลังศึกษาต่อ
 - 2.5) ขอผ่อนผัน

13. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

14. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับ ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา					
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับ ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ของธนาคาร (KTB, IBANK)					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) ตรวจสอบยอดการชำระได้หลากหลายช่องทางการให้บริการ					
6) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
7) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการตรวจสอบยอดหนี้ในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม ฉบับที่ 3
สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อใครๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 20 - 30 ปี 2) 31 - 40 ปี
 3) 41 - 50 ปี 4) 51 ปีขึ้นไป
3. อายุงานที่มารับผิดชอบเรื่องกองทุน ปี
4. ระดับสถานศึกษา 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย 2) อาชีวศึกษา
 3) อุดมศึกษา
5. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน
6. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ)
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) โทรทัศน์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ
 2) วิทยุ 7) เจ้าหน้าที่กองทุน (สำนักงานใหญ่)
 3) หนังสือพิมพ์ 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 5) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
 2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต
 3) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ
 4) ช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code
 5) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
 6) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
 10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่)					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้					
1) ขั้นตอนการชำระหนี้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) ระยะเวลาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ช่องทางการชำระหนี้หลากหลาย					
7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม ฉบับที่ 4
สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

ชุดที่ 4 สำหรับนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามที่เห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 10 - 15 ปี 2) 16 - 20 ปี
 3) 21 - 25 ปี 4) 26 ปีขึ้นไป
3. กำลังศึกษาระดับ 1) มัธยมปลาย 2) ปวช.
 3) ปวท./ปวส. 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี
4. ประเภทสถานศึกษา 1) รัฐบาล 2) เอกชน
5. ชื่อสถานศึกษา (ระบุ).....
6. ผลการเรียนเฉลี่ย 1) น้อยกว่า 2.00 2) 2.01-2.50 3) 2.51-3.00
 4) 3.01-3.50 5) 3.51-4.00
7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) โทรทัศน์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ
 2) วิทยุ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 3) หนังสือพิมพ์ 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 5) पोสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์
8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
 2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต
 3) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ
 4) ช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code
 5) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
 6) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)
 10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา					
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติกองเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การให้กู้ยืมเงินมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืมในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม (e-Studentloan) ของกองทุน					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม ฉบับที่ 5
สำหรับผู้ค้าประกัน

ชุดที่ 5 สำหรับผู้ค้าประกัน

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเห็นหรือความรู้ที่จริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 30 ปี 2) 31 - 40 ปี
 3) 41 - 50 ปี 4) 51 - 60 ปี
 5) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) ต่ำกว่ามัธยมปลาย 2) มัธยมศึกษา/ปวช.
 3) ปวท./ปวส. 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี
 5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระดับรายได้ปัจจุบัน 1) ไม่มีรายได้ 2) ต่ำกว่า 15,000 บาท
 3) 15,001 - 20,000 บาท 4) 20,001 - 25,000 บาท
 5) 25,001 - 30,000 บาท 5) มากกว่า 30,000 บาท
5. จำนวนเงินกู้ยืมของผู้ที่ค้าประกัน 1) ต่ำกว่า 100,000 บาท 2) 100,001 - 200,000 บาท
 3) 200,001 - 300,000 บาท 5) มากกว่า 300,000 บาท
6. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 1) โทรทัศน์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ
 2) วิทยุ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
 3) หนังสือพิมพ์ 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
 5) ไปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์

7. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต
- 3) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ
- 4) ช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code
- 5) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 6) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

8. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

9. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่กองทุนสำนักงานใหญ่					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนประจำสถานศึกษา					
1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน					
7) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
8) ความประพฤติกองเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
9) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่					
10) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
11) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
12) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดทน ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
13) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
กระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาสำหรับผู้ค้าประกัน					
1) ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการทำสัญญามีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4) กำหนดระยะเวลาในการให้ทำสัญญามีความเหมาะสม					
5) การกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์การค้าประกันมีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการทำสัญญาในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ					
2) สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3) ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งหน่วยงาน					
4) ความเหมาะสมของจุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม					
5) ความเหมาะสมของการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ					
6) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของกองทุน					
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ฉ
แบบสอบถาม ฉบับที่ 6
สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

ชุดที่ 6 สำหรับเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ เพื่อนำผลสำรวจและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเห็นหรือความรู้สึกจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 30 ปี 2) 31 - 40 ปี
 3) 41 - 50 ปี 4) 51 - 60 ปี
 5) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) มัธยมศึกษาตอนต้น 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 3) ปวท./ปวส. 4) อนุปริญญา/ปริญญาตรี
 5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. หน่วยงานของท่าน 1) หน่วยงานรัฐ 2) หน่วยงานเอกชน
 3) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนผู้กู้ยืมในหน่วยงานของท่าน 1) ต่ำกว่า 10 คน 2) 11 - 50 คน 3) 51 - 100 คน
 4) 101 - 150 คน 5) มากกว่า 150 คนขึ้นไป
6. ท่านรู้จัก “กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)” จากแหล่งใด 1) สื่อโทรทัศน์/วิทยุและหนังสือพิมพ์ 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย
 2) ทราบจากเพื่อนๆ หรือคนรู้จัก 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
 3) ทราบจากญาติ

7. ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนจากสื่อแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) โทรทัศน์ 6) แผ่นพับ/ใบปลิว/คู่มือ
- 2) วิทยุ 7) สถานศึกษา/อาจารย์แนะแนว
- 3) หนังสือพิมพ์ 8) สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4) เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line) 9) ไม่เคยรับทราบจากแหล่งใดเลย
- 5) โปสเตอร์/บอร์ดประชาสัมพันธ์

8. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับทราบข่าวสารของกองทุนเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) การหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้างเพื่อชำระหนี้ กยศ.
- 2) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เช่น บริจาคโลหิต
- 3) มาตรการกระตุ้นการชำระหนี้ปิดบัญชี ลดเบี้ยปรับ
- 4) ช่องทางการชำระหนี้ เช่น ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ QR Code
- 5) เรื่องอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 6) ไม่เคยรับทราบเรื่องใดเลย

9. อีเมล (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

10. หมายเลขโทรศัพท์ (ข้อมูลส่วนนี้จะเก็บเป็นความลับและไม่ระบุตัวตนผู้ตอบ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ / ให้ความเป็นกันเอง					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน					
4) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ					
6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					
2. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ					
กระบวนการหรือขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา					
1) ขั้นตอนการนำส่งเงินกู้ยืมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2) การอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
3) การบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					

ประเด็นสำคัญของการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4) ระยะเวลาในการนำส่งเงินกู้ยืมมีความเหมาะสม					
5) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้มีความชัดเจน					
6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการชำระหนี้ในภาพรวม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)					
1) ระบบสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
2) ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3) ระบบสารสนเทศมีข้อความ คำสั่ง ชัดเจน เหมาะสม					
4) ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน					
5) มีความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความพึงพอใจระบบสารสนเทศในการนำส่งเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาผ่านกรมสรรพากร (e-PaySLF)					
4. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน					
ด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร					
1) ความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
2) ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
3) ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร					
4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
5) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร					
6) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสารในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

**ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา**

ผู้รับผิดชอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
ที่ปรึกษา อาจารย์ดร.ณัฐศักดิ์ ตติยะลาภะ ที่ปรึกษา (หัวหน้าโครงการ)
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

สถานที่ติดต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180
โทรศัพท์ 02-529-3914 โทรสาร 02-529-3914 ต่อ 13

นักวิจัย (หัวหน้าโครงการ)

อาจารย์ ดร.ณัฐศักดิ์ ตติยะลาภะ
สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180

นักวิจัยร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอก ศรีเชลียง
สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180

ผู้ช่วยนักวิจัย

นางสาวเฉลิมพร โตสงวน
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180